

«Утверждено»

решением Совета службы финансового уполномоченного от «07» декабря 2018 г. (протокол № 1) с изменениями от «23» мая 2019 г. (протокол № 5), «16» июля 2021 г. (протокол № 18).

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке ведения службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного личного кабинета финансовой организации и личного кабинета потребителя финансовых услуг**

г. Москва

Настоящее положение разработано в соответствии статьями 7, 20, 22 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Закон) и определяет порядок ведения Автономной некоммерческой организацией «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного» (далее – Служба) личного кабинета финансовой организации, оказывающей финансовые услуги потребителям финансовых услуг (далее – финансовая организация) и личного кабинета потребителя финансовых услуг.

## **Глава 1. Общие положения**

1.1. Взаимодействие финансового уполномоченного с финансовыми организациями и потребителями финансовых услуг (далее совместно именуемые - участники информационного обмена) осуществляется посредством использования информационных ресурсов, размещённых на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – Сайт), путем предоставления финансовым организациям доступа к личному кабинету финансовой организации, потребителям финансовых услуг - к личному кабинету потребителя финансовых услуг.

1.2. Ведение личного кабинета участников информационного обмена (далее – личный кабинет) осуществляется Службой.

1.3. Финансовые организации должны обеспечить направление в Службу и получение от Службы электронных документов, предусмотренных Законом, посредством использования личного кабинета.

1.4. Перечень средств криптографической защиты информации, форматы электронного документа и информация о технологии подготовки и направления в Службу финансовыми организациями электронных

документов, предусмотренных Законом, размещаются на официальном сайте финансового уполномоченного.

1.5. При ведении и использовании личного кабинета финансовых организаций должна использоваться усиленная квалифицированная электронная подпись юридического лица или физического лица (далее – УКЭП) в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 года N 63-ФЗ «Об электронной подписи», позволяющая идентифицировать владельца квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи (далее - квалифицированный сертификат) и обеспечить целостность электронного документа. Подписанный УКЭП электронный документ должен содержать достоверную информацию о моменте его подписания, а также информацию, необходимую для верификации срока действия квалифицированного сертификата УКЭП.

При создании, ведении и использовании личного кабинета потребителя финансовых услуг используется простая электронная подпись, использование УКЭП потребителем финансовых услуг не является обязательным.

1.6. Финансовая организация должна использовать квалифицированный сертификат, который выдается удостоверяющим центром, аккредитованным Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации в соответствии с пунктом 1 части 2 статьи 8 Федерального закона от 6 апреля 2011 года N 63-ФЗ «Об электронной подписи».

1.7. В случае если электронный документ подписан УКЭП лица, временно исполняющего обязанности единоличного исполнительного органа финансовой организации, и (или) УКЭП лиц, уполномоченных подписывать электронный документ финансовой организации, в состав электронного документа должен быть включен файл, содержащий электронную копию организационно-распорядительного документа, наделяющего соответствующими полномочиями лиц, подписавших электронный документ УКЭП в соответствии с пунктом 1.5 настоящего положения.

1.8. Файл электронного документа с файлом (файлами) УКЭП, содержащим (содержащими) квалифицированный сертификат, которым был подписан электронный документ, программное обеспечение, позволяющее обеспечить возможность просмотра электронного документа и идентифицировать владельца квалифицированного сертификата, а также криптографические ключи, использовавшиеся для формирования УКЭП и шифрования, должны храниться финансовой организацией, в том числе в зашифрованном виде.

## **Глава 2. Создание личного кабинета финансовой организации и личного кабинета потребителя финансовых услуг**

2.1. Личный кабинет потребителя финансовых услуг создается на физическое лицо или юридическое лицо, намеренное направить обращение финансовому уполномоченному.

Создание личного кабинета потребителя финансовых услуг осуществляется Службой в автоматическом режиме путем подтверждения личных данных физического лица, в том числе его фамилии, имени и отчества (последнее – при наличии), или данных юридического лица с использованием соответственно подтвержденной учетной записи физического лица или учетной записи юридического лица в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – ЕСИА).

Доступ к личному кабинету осуществляется посредством идентификации и аутентификации с использованием подтвержденной учетной записи физического лица или учетной записи юридического лица в ЕСИА.

2.2. Активация личного кабинета финансовой организации осуществляется Службой не позднее одного рабочего дня с момента включения сведений о финансовой организации в Перечень финансовых организаций, организующих взаимодействие с финансовым уполномоченным на добровольной основе (далее – Перечень), либо в реестр финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным (далее – Реестр).

2.3. В случае исключения сведений о финансовой организации из Перечня либо Реестра, доступ к личному кабинету прекращается не ранее чем через 3 (три) года с момента истечения срока действия договоров, заключенных финансовой организацией с потребителем финансовых услуг до даты исключения сведений о финансовой организации из Перечня либо Реестра.

### **Глава 3. Порядок направления электронного документа участниками информационного обмена финансовому уполномоченному через личный кабинет**

3.1. Направление финансовому уполномоченному электронных документов участниками информационного обмена осуществляется посредством личного кабинета.

3.2. При направлении финансовому уполномоченному электронного документа участники информационного обмена получают через личный кабинет извещения Службы об этапах прохождения электронного документа, предусмотренные пунктами 4.1.3, 4.2.3 настоящего положения.

### **Глава 4. Этапы прохождения в Службе электронного документа, направленного участниками информационного обмена**

## **4.1. Предоставление электронных документов финансовой организацией**

4.1.1. Все поступающие в Службу электронные документы финансовых организаций проходят проверку УКЭП (на подтверждение подлинности и контроля целостности), форматно-логического контроля электронного документа, даты отправления, даты представления электронного документа, проверку на отсутствие вредоносного кода (далее - проверка).

Электронные документы финансовых организаций, в которых выявлены критические ошибки, считаются не прошедшими проверку и регистрации не подлежат.

При положительном результате проверки электронный документ финансовой организации регистрируется в Службе с присвоением ему входящего номера (уникального идентификатора) и даты регистрации электронного документа.

4.1.2. В личном кабинете содержится информация об этапах прохождения электронного документа, направленного финансовой организацией:

- о проверке электронного документа;
- о дате регистрации электронного документа и присвоении ему входящего номера.

4.1.3. При направлении электронного документа через личный кабинет финансовая организация получает:

- извещение Службы о загрузке электронного документа в личный кабинет или извещение Службы об ошибке загрузки электронного документа в личный кабинет;
- извещение Службы о дате регистрации электронного документа и присвоении ему входящего номера.

Извещение Службы о дате регистрации электронного документа и присвоении ему входящего номера подтверждает представление финансовой организацией электронного документа в Службу.

Датой и временем представления в Службу электронного документа являются дата и время (по московскому времени), указанные в извещении Службы о загрузке электронного документа в личный кабинет, при условии получения финансовой организацией извещения Службы о дате регистрации электронного документа и присвоении ему входящего номера.

В случае если документ загружен финансовой организацией в личный кабинет в рабочий день после 16 часов 00 минут (по московскому времени) либо в выходной день, такой документ считается представленным в Службу в 09 часов 00 минут (по московскому времени) рабочего дня, следующего за днем загрузки документа в личный кабинет.

4.1.4. В случае если в течение двух часов с момента отправления электронного документа финансовой организацией не получены извещения Службы, указанные в абзаце втором пункте 4.1.3. настоящего положения, или получено извещение Службы об ошибке загрузки электронного документа в личный кабинет, финансовая организация повторяет процедуру отправления электронного документа.

4.1.5. В случае если по истечении одного часа с момента повторного направления электронного документа финансовой организацией не получено извещения Службы, указанные в абзаце втором пункта 4.1.3. настоящего положения, или получено извещение Службы об ошибке загрузки электронного документа в личный кабинет, финансовой организации необходимо при отсутствии на сайте Службы информации о техническом сбое или временном прекращении приема электронных документов со стороны Службы (далее - сбой) установить причину ошибки загрузки электронного документа и при выявлении ошибки со стороны Службы обратиться в Службу с заявлением о возникновении ошибки отправления электронного документа в целях ее устранения или получения соответствующих разъяснений.

Финансовая организация может подать заявление по электронной почте либо по телефону. Информация об адресах электронной почты и номерах телефонов, по которым принимается указанное заявление, размещается на сайте Службы, а также в личном кабинете.

Служба в срок не позднее 18 часов 00 минут по московскому времени рабочего дня, следующего за днем получения указанного заявления от финансовой организации, устраняет выявленные со стороны Службы ошибки получения электронного документа.

4.1.6. В случае возникновения сбоя на сайте Службы размещается информация с указанием даты и времени (по московскому времени) прекращения приема электронных документов Службы. После устранения сбоя на сайте Службы размещается информация с указанием даты и времени (по московскому времени) возобновления приема электронных документов Службой.

Информация о произошедшем сбое доступна на Сайте не менее одного календарного года с даты ее размещения.

4.1.7. В случае, если вследствие сбоя финансовая организация не имела возможности направить в Службу электронный документ в срок, установленный для его представления, такой документ подлежит направлению финансовой организацией после устранения сбоя.

Срок, установленный для представления электронного документа в Службу, в случае сбоя продлевается до 23 часов 59 минут по московскому времени рабочего дня, следующего за днем размещения на Сайте информации о возобновлении приема Службой электронных документов, опубликованной после истечения срока, установленного для представления такого электронного документа.

4.1.8. В случае необходимости внесения изменений в ранее отправленный в Службу электронный документ финансовая организация формирует новый электронный документ, повторно подписывает электронный документ УКЭП и направляет электронный документ в Службу.



## **4.2. Предоставление электронных документов потребителем финансовых услуг**

4.2.1. Все поступающие в Службу электронные документы потребителя финансовых услуг проходят проверку УКЭП (на подтверждение подлинности и контроля целостности - в случае использования УКЭП потребителем финансовых услуг), форматно-логического контроля электронного документа, даты отправления, даты представления электронного документа, проверку на отсутствие вредоносного кода.

Электронные документы потребителей финансовых услуг, в которых выявлены критические ошибки, считаются не прошедшими проверку и регистрации не подлежат.

При положительном результате проверки электронный документ потребителя финансовых услуг регистрируется в Службе с присвоением ему входящего номера (уникального идентификатора) и даты регистрации электронного документа.

4.2.2. В личном кабинете потребителя финансовых услуг содержится информация об этапах прохождения электронного документа, направленного потребителем финансовых услуг, в том числе о проверке электронного документа, о дате регистрации электронного документа и присвоении ему входящего номера.

4.2.3. При направлении электронного документа через личный кабинет потребитель финансовых услуг получает:

- извещение Службы о загрузке электронного документа в личный кабинет или извещение Службы об ошибке загрузки электронного документа в личный кабинет;
- извещение Службы о дате регистрации электронного документа и присвоении ему входящего номера.

Извещение Службы о дате регистрации электронного документа и присвоении ему входящего номера подтверждает представление потребителем финансовых услуг электронного документа в Службу.

Датой и временем представления в Службу электронного документа являются дата и время (по московскому времени), указанные в извещении Службы о загрузке электронного документа в личный кабинет.

В случае если документ загружен потребителем финансовых услуг в личный кабинет в рабочий день после 16 часов 00 минут (по московскому времени) либо в выходной день, такой документ считается представленным в Службу в 09 часов 00 минут (по московскому времени) рабочего дня, следующего за днем загрузки документа в личный кабинет.

4.2.4. В случае возникновения сбоя на сайте Службы размещается информация с указанием даты и времени (по московскому времени) прекращения приема электронных документов Службы. После устранения сбоя на сайте Службы размещается информация с указанием даты и времени (по московскому времени) возобновления приема электронных документов Службой.

## **Глава 5. Порядок направления участникам информационного обмена электронного документа**

5.1. Служба путем размещения в личном кабинете направляет участникам информационного обмена электронные документы (информацию), в том числе запросы Службы и ответы на запросы участников информационного обмена.

5.2. Запись о размещении Службой в личном кабинете электронного документа содержит его исходящий номер и дату регистрации в Службе.

5.3. Электронный документ Службы считается полученным участниками информационного обмена по истечении 24 часов с момента

размещения электронного документа в личном кабинете участников информационного обмена.

Если момент получения участниками информационного обмена электронного документа Службы выпадает на нерабочий день, то электронный документ Службы считается полученным до 12 часов 00 минут по московскому времени первого рабочего дня, следующего за нерабочим днем.

Подтверждением получения участниками информационного обмена электронного документа Службы является запись о его размещении Службой в личном кабинете участников информационного обмена, подписанная УКЭП Службы.

## **Глава 6. Переходные положения.**

6.1. Использование личного кабинета потребителя финансовых услуг, зарегистрированного до 01.08.2021, в период с 01.08.2021 до 01.01.2022 возможно для ознакомления с содержащейся в нем информацией, а также совершения в нем юридически значимых действий без подтверждения личности (данных) посредством ЕСИА. При этом потребитель финансовых услуг или третье лицо, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации (в том числе юридическое лицо), вправе в любой момент подтвердить свою личность (данные) посредством ЕСИА.

6.2. С 01.01.2022 использование личного кабинета потребителя финансовых услуг, зарегистрированного до 01.08.2021, без подтверждения личности посредством ЕСИА возможно только для ознакомления с содержащейся в нем информацией, а совершение юридически значимых действий возможно только после подтверждения личности (данных) посредством ЕСИА.».